

तक्रार निवारण प्रणाली कार्यपद्धतीच्या
अनुषंगाने मार्गदर्शक सूचना देण्याबाबत

महाराष्ट्र शासन

नगर विकास विभाग

शासन परिपत्रक क्र. बीएमसी-२५२५/प्र.क्र.५०६/नवि-२१

मादाम कामा मार्ग, हुतात्मा राजगुरु चौक, मंत्रालय, मुंबई-३२.

दिनांक :- २६ जून, २०२५.

संदर्भ:- १. सामान्य प्रशासन विभाग, शासन निर्णय क्र. संकीर्ण-२०१६/प्र.क्र.१३०/१८ (र. व का.) दि.

२४/०८/२०१६.

२. शासन परिपत्रक क्रमांक संकीर्ण-२०१८/प्र.क्र. ८२/१८ (र.व का.), दि. २४/०५/२०१८.

शासन परिपत्रक :-

नागरिक आणि प्रशासन यांना ऑनलाईन संवाद साधण्यासाठी सेतू निर्माण करणे आवश्यक आहे. राज्यातील नागरिकांना त्यांच्या तक्रारींचे ऑनलाईन पद्धतीने एकाच ठिकाणी दाखल व निवारण करून घेता यावे हा या तक्रार निवारण प्रणालीचा हेतू आहे. राज्यातील नागरिकांसाठी ऑनलाईन पद्धतीने तक्रार दाखल करता यावी तसेच प्रशासनाने ऑनलाईन पद्धतीने अशा तक्रारींचे निवारण करावे यासाठी "आपले सरकार" ही तक्रार निवारण प्रणाली मंत्रालयीन विभागांबरोबरच राज्यातील सर्व ३६ जिल्ह्यांमध्ये कार्यान्वित करण्यात आलेली आहे. सदर तक्रार निवारण प्रणाली www.aaplesarkar.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देण्यात आलेली आहे.

सदर प्रणालीच्या प्रभावी अंमलबजावणीसाठी सदर प्रणालीचे प्रशासकीय व तांत्रिक दृष्टीकोनातून योग्य व्यवस्थापन होणे आवश्यक आहे. त्यासाठी ऑनलाईन तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया, प्रशासनाकडून तक्रारींचे ऑनलाईन निवारण आणि वरीष्ठ कार्यालयांकडून या प्रक्रियेचे संनियंत्रण इ. संदर्भात सदर प्रणालीच्या अंमलबजावणीसंबंधीची कार्यपद्धती संदर्भ क्र. १ व २ अन्वये निश्चित करण्यात आलेली आहे. या प्रणालीच्या प्रभावी अंमलबजावणीसाठी तसेच राज्यातील नागरिकांकडून ऑनलाईन पद्धतीने प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींचे प्रभावीपणे निराकरण करण्याच्या अनुषंगाने आपले सरकार तक्रार निवारण कार्यपद्धतीसाठी पुनश्च मार्गदर्शक सूचना देण्यात येत आहेत.

तक्रार निवारण प्रणालीसाठी कार्यपद्धतीच्या अनुषंगाने मार्गदर्शक सूचना -

१. तक्रारीच्या निवारणासाठी महानगरपालिका /नगरपरिषद /नगरपंचायत स्तरावर महानगरपालिकांमध्ये उपायुक्त (मुख्यालय) तसेच नगरपरिषद/ नगरपंचायत मुख्याधिकारी या अधिकाऱ्यांची "नोडल अधिकारी" म्हणून नियुक्ती करण्यात आहे.

२. दाखल झालेल्या तक्रारी संबंधित महानगरपालिकांमध्ये उपायुक्त (मुख्यालय) तसेच नगरपरिषद/नगरपंचायत मुख्याधिकारी या नोडल अधिकाऱ्यांकडे ऑनलाईन पद्धतीने पाठविल्या जातील.
३. एका विभागाकडून दुसऱ्या विभागाकडे तक्रार हस्तांतरण करावयाची झाल्यास तक्रार प्राप्त झाल्यापासून ५ कार्यालयीन दिवसांच्या आत ऑनलाईन हस्तांतरीत करण्यात यावी.
४. नोडल अधिकारी विभागात प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या निवारणाच्या कामाचा समन्वय करतील. मात्र, विभागात प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या निवारणासाठी संबंधित महानगरपालिकाचे महापालिका आयुक्त तसेच नगरपरिषद/नगरपंचायत मुख्याधिकारी व्यक्तीशः जबाबदार असतील.
५. नोडल अधिकारी तक्रार निवारणाच्या कामात त्यांना मदत व्हावी म्हणून अतिरिक्त अशा शाखानिहाय अधिकाऱ्याची नियुक्ती करू शकतात. नोडल अधिकारी व शाखा अधिकारी आवश्यकता भासल्यास तक्रारीच्या अनुषंगाने संबंधित अधिनस्त कार्यालयाकडून ऑनलाईन अहवाल मागवू शकतील. मात्र तक्रारींचे निराकरण शाखा अधिकारी करतील. तक्रार निवारणाच्या कामाचा समन्वय नोडल अधिकारी करतील.
६. सर्वसाधारणपणे तक्रार प्राप्त झाल्यावर २१ कार्यालयीन दिवसात निराकरण करणे आवश्यक आहे. सदर कालावधीत तक्रार निवारण न झाल्यास तक्रारदार संबंधित नोडल अधिकारी यांचेकडे विचारणा करू शकतील. समाधान न झाल्यास, तक्रारदार महानगरपालिकेचे महापालिका आयुक्त/नगरपरिषद/नगरपंचायत मुख्याधिकारी यांचेकडे प्रलंबित तक्रारीबाबत विचारणा करू शकतील.
७. या अनुषंगाने सर्व संबंधित अधिकाऱ्यांना सदर प्रणालीचे प्रशिक्षण तसेच वेळोवेळी लागणारी तांत्रिक मदत पुरविण्याचे काम जिल्हाधिकारी कार्यालयात कार्यरत असणारे "इ-जिल्हा प्रकल्प व्यवस्थापक" (e-District Project Manager/Through District NIC) करतील.

तक्रारींचे संनियंत्रण करण्याबाबतची कार्यवाही :-

१. या प्रणालीवर प्राप्त तक्रारींचे संनियंत्रण करण्याकरिता महापालिका आयुक्त/ मुख्याधिकारी यांचेकडून व्यक्तीशः प्रत्येक महिन्याच्या १० तारखेपूर्वी आढावा बैठक घ्यावी. तसेच, तक्रार निराकरणाबाबत अर्जदारास अवगत करावे. विभागीय स्तरावरील संबंधित पर्यवेक्षीय अधिकारीही त्यांच्या अंतर्गत कार्यरत संबंधित जिल्हा प्रशासनाच्या कामकाजाचा आढावा वेळोवेळी घ्यावा.
२. तक्रारींचे विविध टप्प्यांवर संनियंत्रण करण्यात येते. त्यामुळे विहित कालावधीत तक्रार निवारण करण्याच्या दृष्टीकोनातून संबंधित तक्रार निवारण अधिकारी यांनी दररोज लॉगिन आयडी वापरून स्वतःचे अकाउंट तपासावे. तसेच सर्व तक्रारींचे विहित कालमर्यादेत निराकरण होईल याची व्यक्तीशः दक्षता घ्यावी.

३. या प्रणालीच्या आज्ञावलीमध्ये वेळोवेळी लागणाऱ्या अपडेट्स / वृद्धी, आज्ञावलीची देखभाल, I.T. Infrastructure, आवश्यक कनेक्टिव्हिटी / सर्व्हर्स, कॉल सेंटर इ., माहिती तंत्रज्ञान विषयक बाबींची हाताळणी माहिती व तंत्रज्ञान संचालनालय यांचेकडून करण्यात येईल.
४. सर्व महापालिका आयुक्त/मुख्याधिकारी यांनी त्यांचे मुख्यालय व त्यांचे अधिनस्त कार्यालये येथे आपले सरकार-तक्रार निवारण प्रणालीबाबत व्यापक प्रसिद्धी द्यावी व त्यांच्या अधिनस्त अधिकारी / कर्मचारी यांना उक्त प्रणालीच्या प्रभावी अंमलबजावणीसाठी जरूर त्या सूचना द्याव्यात. तसेच महानगरपालिका/ नगरपरिषद/ नगरपंचायती यांच्या डिजिटल प्लॅटफॉर्मवर याबाबत प्रसिद्धी द्यावी.
५. आपले सरकार पोर्टलवर प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींचा निपटारा २९ दिवसात करणे अनिवार्य आहे. तथापि विहित वेळेत कार्यवाही न झाल्यास सदर तक्रारी महानगर आयुक्त/ मुख्याधिकारी यांच्याकडे Escalated होत असतात. यास्तव २९ दिवसात कार्यवाही करण्याची खबरदारी घेण्यात यावी. तसेच विहित वेळेत कार्यवाही न केल्यास संबंधित अधिकारी/ कर्मचारी यांच्यावर जबाबदारी निश्चित करून त्यांच्यावर कार्यवाही करण्यात यावी.
६. सदर शासन परिपत्रक महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध असून त्याचा संगणक संकेतांक २०२५०६२६१६२५३६४९२५ असा आहे. तसेच डिजिटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करून निर्गमित करण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने.

(विद्या हम्पय्या)

शासनाच्या सह सचिव

प्रति,

- १) मा. मुख्यमंत्री यांचे प्रधान सचिव, मंत्रालय, मुंबई.
- २) मा. मुख्य सचिव यांचे सह सचिव, मंत्रालय, मुंबई.
- ३) मा.महाअधिवक्ता, मा.उच्च न्यायालय, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई,
- ४) अपर मुख्य सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग, मंत्रालय, मुंबई.
- ५) सर्व मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागांचे अपर मुख्य सचिव / प्रधान सचिव / सचिव,
- ६) आयुक्त तथा संचालक, नगरपरिषद प्रशासन संचालनालय, नवी मुंबई.
- ७) आयुक्त, सर्व महानगरपालिका.
- ८) मुख्याधिकारी, सर्व नगरपालिका/नगरपरिषद
- ९) निवडनस्ती नवि-२९